

Mode d'emploi

La certification des produits industriels et des services en 7 questions





Sommaire

1. Certification, marquage CE, label… de quoi s'agit-il ?

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie, l'organisme certificateur, donne une assurance écrite qu'un système d'organisation, un processus, une personne, un produit ou un service est conforme à des exigences spécifiées dans une norme ou un référentiel.

La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. C'est un outil de compétitivité qui établit la confiance dans leurs relations avec leurs clients. Elle est délivrée par des organismes certificateurs indépendants des entreprises certifiées ainsi que des pouvoirs publics.

■ Certification et qualité

Qualité et certification apparaissent le plus souvent comme complémentaires car la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accomplis dans le sens de la qualité. Cependant, la mise en œuvre d'une démarche qualité n'est pas toujours liée à une recherche de certification. De même, l'obtention d'une certification n'est pas forcément un gage de la qualité des produits ou des services offerts par l'entreprise puisqu'elle constate la conformité à des « exigences spécifiées » qui peuvent être fixées à un niveau qui ne correspond pas aux attentes des consommateurs.

■ Certification et label

On peut rencontrer des démarches de type « label » (hors du domaine agricole ou alimentaire) ou « contrôlé par un organisme indépendant ». Elles ne constituent pas des certifications. Ces pratiques ne sont pas encadrées par des dispositions réglementaires mais sont licites tant qu'elles n'induisent pas de confusion avec une véritable certification dans l'esprit du public.

Il faut également noter qu'une certification n'est pas une indication d'origine ou de provenance géographique comme peut l'être un label agricole.

■ Certification et marquage CE

Il convient de distinguer la certification volontaire du marquage CE. Ce dernier est obligatoire pour les produits relevant d'une directive européenne « Nouvelle Approche » et confère à ces produits le droit de libre circulation dans tous les pays de l'espace économique européen. Pour apposer le marquage CE sur ses produits, le fabricant doit réaliser ou faire réaliser les contrôles et essais qui lui permettent d'en vérifier la conformité, aux exigences définies dans la ou les directives concernées.

Un marquage CE n'est pas une marque de qualité : il est destiné aux services de contrôle du marché et non pas aux consommateurs. Autre différence importante, les conditions d'apposition du marquage CE sont définies dans chaque directive, elles n'impliquent l'intervention d'un organisme tiers que pour les produits présentant des risques graves.

Sous certaines conditions, la certification de produits peut se maintenir, dans

les domaines couverts par le marquage CE. Les marques de conformité à des normes ou spécifications techniques doivent dans ce cas apporter une valeur ajoutée par rapport aux procédures réglementaires (conditions d'installation, suivi de fabrication, aptitude à l'emploi…) non prévues par les directives. C'est alors au marché de juger de la valeur de ces marques.

2. Quels sont les différents types de certifications volontaires ?

Dans les domaines de l'industrie et des services, il existe plusieurs types de certifications volontaires qui répondent à des besoins différents. Certaines s'intéressent aux systèmes de management (certifications sur la base des normes ISO 9001 et ISO 14001), d'autres aux produits ou aux services finaux (certification de produits industriels ou de services, Key Mark).

■ **La certification ISO 9001** d'une entreprise garantit que son système de management de la qualité est fondé sur des principes dont l'« approche processus » et l'« orientation client » sont les plus importants. Elle est délivrée sur la base de la conformité à la norme internationale ISO 9001. C'est avant tout un outil de confiance entre clients et fournisseurs.

■ **La certification ISO 14001** permet à une entreprise de faire attester la conformité de sa politique et de ses processus aux exigences relatives à l'élaboration, la mise en œuvre, la maintenance et l'évaluation d'un système de management environnemental.

■ **La certification de personnel** atteste la compétence de professionnels pour accomplir des tâches déterminées au regard de critères préétablis. Elle vise à fournir aux clients une base d'appréciation plus objective sur la qualification professionnelle des individus.

■ **La Keymark** est une marque de certification européenne volontaire qui atteste de la conformité des produits à des normes européennes afin de répondre aux besoins des entreprises dont le marché est européen. Elle doit être obligatoirement apposée à côté d'une marque de certification nationale délivrée par un organisme certificateur autorisé par le Comité européen de Normalisation (CEN).

■ **L'éco-label européen**, créé en 1992, est la certification écologique officielle européenne. Il distingue les produits dont l'impact sur l'environnement est réduit, à performances d'usage égales.

Les questions suivantes ne traitent que de la certification des produits industriels et des services.

3. Qu'est-ce que la certification des produits industriels et des services ?

La certification des produits industriels et des services s'adresse avant tout au client final, consommateur ou utilisateur. En effet, l'approche qualité du produit ou service repose sur un niveau de résultat défini dans un référentiel par un ensemble de caractéristiques auxquelles le produit ou le service doit répondre.

Pour les entreprises ou les organismes qui recherchent une certification, il s'agit avant tout de valoriser leurs produits industriels ou leurs services en se différenciant par rapport à leurs concurrents. En effet, elle apporte la preuve objective, émanant d'un organisme indépendant, que ceux-ci disposent effectivement des caractéristiques définies dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles.

Pour le consommateur ou le client, il s'agit de mieux acheter. Donner la préférence à un produit industriel ou à un service certifié est le moyen d'obtenir des garanties. Ainsi, la certification peut être un critère de choix parmi les différentes offres existantes.

La certification des produits industriels et des services peut être délivrée par les organismes certificateurs à des fins commerciales ou non commerciales. Elle est encadrée par le Code de la Consommation (articles L 115-27 à L 115-31 et R 115-1 à R 115-12 reprenant les dispositions de la loi du 3 juin 1994 et du décret du 30 mars 1995), ce qui n'est pas le cas des autres certifications.

4. Qu'est-ce qu'un référentiel de certification ?

Un référentiel est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit industriel ou un service et les modalités du contrôle de la conformité à ces caractéristiques.

Un référentiel est élaboré et validé en concertation avec des représentants des diverses parties intéressées : professionnels, consommateurs ou utilisateurs, administrations concernées.

Un référentiel peut s'appuyer sur une norme, c'est-à-dire sur un document destiné à servir de référence, élaboré par les parties intéressées par consensus. Dans ce cas, la marque collective de certification est, en France, la marque NF.

Chaque référentiel de certification définit son propre champ d'application et comporte :

- Les caractéristiques retenues pour décrire les produits ou les services qui feront l'objet de contrôles, les valeurs limites des caractéristiques éventuelle-

ment exigées pour la certification et les modalités retenues pour classer ces produits ou ces services en fonction de leurs caractéristiques ;

- La nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des consommateurs ou des utilisateurs ;

- Les méthodes d'essais, de mesure, d'analyse, de test ou d'évaluation utilisées pour la détermination des caractéristiques certifiées et qui, dans la mesure du possible, devront se référer aux normes homologuées existantes ;

- Les modalités des contrôles auxquels procède l'organisme certificateur et ceux auxquels s'engagent à procéder les fabricants, importateurs, vendeurs des produits ou prestataires des services faisant l'objet de la certification ;

- Le cas échéant, les engagements pris par les fabricants ou prestataires concernant les conditions d'installation des produits ou d'exécution des services certifiés, les conditions du service après-vente et de la réparation des préjudices causés aux utilisateurs ou consommateurs par la non-conformité du produit ou du service aux caractéristiques certifiées.

5. Comment obtient-on une certification ?

La certification est une démarche volontaire. Toute entité, pour l'activité de laquelle existe un référentiel, peut demander à faire certifier ses produits industriels ou ses services.

S'il n'existe pas de référentiel, une démarche collective peut être initiée par une organisation auprès d'un organisme certificateur existant ou à créer. Une démarche d'origine individuelle, si elle ne correspond pas à un besoin collectif, a peu de chance d'aboutir dans la mesure où les référentiels doivent être élaborés sur une base collective et consensuelle.

L'organisme certificateur assure l'instruction du dossier. Il examine la demande de certification et procède à l'évaluation des produits industriels ou services concernés (notamment au moyen d'essais, audits…) au regard des caractéristiques énoncées dans le référentiel. En se fondant sur les informations recueillies, il décide d'octroyer ou non la certification. Celle-ci est accordée pour une durée limitée pendant laquelle une surveillance est exercée par l'organisme certificateur.

L'obtention d'une certification a évidemment un coût correspondant aux frais de gestion du dossier, frais d'essais et d'audits, droit d'usage de la marque, etc.

6. Quelles sont les garanties de crédibilité de la certification ?

Trois partenaires sont impliqués dans l'utilisation de la certification : l'entité qui demande la certification pour ses produits industriels et ses services, l'organisme certificateur et le consommateur ou client. Chacun d'eux doit pouvoir être certain des autres. C'est pourquoi, les pouvoirs publics ont mis en place un dispositif, fixé par le Code de la Consommation (articles L 115-27 à L115-33 et R115-1 à R 115-12), qui instaure la confiance à travers la transparence et l'accréditation.

Le dispositif en vigueur :

- Implique les acteurs socio-économiques, consommateurs, utilisateurs et pouvoirs publics lors des phases d'élaboration et de validation des référentiels qui permettront l'exercice de l'activité de certification, l'organisation de cette concertation incombant à l'organisme certificateur ;
- Présente des garanties pour le consommateur : compétence et impartialité de l'organisme certificateur, mention de l'existence des référentiels au Journal Officiel, possibilité de consulter gratuitement les référentiels auprès de l'organisme certificateur, obligation d'accompagner toute référence à la certification dans la publicité d'informations claires sur la nature et l'étendue des caractéristiques certifiées.

Les organismes certificateurs peuvent demander à être accrédités par le Comité français d'accréditation (COFRAC). Il s'agit d'une démarche volontaire dont le but est de donner confiance au marché en attestant que l'organisme certificateur est compétent, impartial et indépendant au regard des normes européennes ou internationales pertinentes (par exemple, la norme NF EN 45011 pour les orga-

Le Comité français d'accréditation (COFRAC), créé en 1994 sous l'égide des pouvoirs publics, est une association loi 1901 à but non lucratif dont les membres représentent l'ensemble des partenaires concernés : pouvoirs publics, professionnels, laboratoires et organismes accrédités, groupements de consommateurs et utilisateurs, acheteurs publics.

Le COFRAC a pour objet principal de procéder à l'accréditation, conformément aux normes françaises, européennes ou internationales, de tous les organismes intervenant dans l'évaluation de la conformité à un référentiel, et dans tous les domaines où une accréditation est utile. Aujourd'hui, sont accrédités : plus de 1500 laboratoires, plus de 90 organismes d'inspection, et près de 70 organismes de certification de produits, services, entreprises et personnels.

Le COFRAC est ainsi la clef de voûte de l'évaluation de la conformité. Il est également chargé de développer la confiance du marché dans les organismes accrédités, de faire reconnaître aux échelons européen et international le système français d'accréditation, de négocier des accords de coopération ou de reconnaissance, et plus généralement d'assurer la représentation des intérêts français dans les instances traitant de l'accréditation.

nismes certificateurs de produits industriels et de services).

Les accords multilatéraux dont le COFRAC est signataire facilitent les échanges des produits et des services : une accréditation obtenue en France est reconnue dans tous les pays signataires en Europe et dans le monde.

Le COFRAC a été reconnu en tant qu'instance d'accréditation des organismes certificateurs de produits industriels et de services par l'arrêté du 30 mars 1995. De plus, le Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ainsi que les Ministres en charge de l'Équipement, de l'Écologie et de l'Agriculture ont signé en décembre 2003 une convention - cadre avec le COFRAC. Dans ce document, l'État reconnaît le COFRAC comme « instance nationale d'accréditation ».

7. Quelles sont les obligations des organismes certificateurs ?

Le Code de la Consommation impose aux organismes certificateurs et aux entreprises certifiées un certain nombre d'obligations qu'ils doivent respecter sous peine de sanctions.

Les organismes certificateurs ont les obligations suivantes :

- **La déclaration d'activité :** Peuvent seuls procéder à la certification de produits industriels ou de services les organismes qui ont déposé auprès du Ministère chargé de l'Industrie une déclaration de leur activité, accompagnée d'un dossier de nature à établir leur impartialité et leur compétence. Elle fait l'objet d'une mention au Journal Officiel.
- **L'impartialité et la compétence :** L'impartialité et la compétence d'un organisme certificateur sont appréciées au regard des normes en vigueur (NF EN 45011). Les organismes qui bénéficient d'une accréditation par une instance reconnue à cet effet par les pouvoirs publics sont dispensés de fournir ces dernières informations.
- **La validation concertée des référentiels :** Il incombe à l'organisme certificateur d'élaborer et de valider chaque référentiel en concertation avec les représentants des diverses parties intéressées, notamment les associations ou organismes représentatifs des professionnels, des consommateurs et des utilisateurs ainsi que les administrations concernées.
- **La transparence :** Les caractéristiques essentielles contrôlées des référentiels sont publiées sous la forme d'un avis dans le Journal Officiel de la République française. La consultation des référentiels s'effectue soit gratuitement sur place auprès de l'organisme certificateur, soit par la délivrance de copies aux frais du demandeur.

Toute référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation des produits industriels ou des services, ainsi que sur les documents commerciaux qui s'y rapportent, doit être accompagnée d'informations claires sur la nature et l'étendue des caractéristiques certifiées.

Annexes

Contacts

Ministère chargé de l'Industrie
Sous-direction de la Normalisation, de la Qualité et de la Propriété Industrielle (SQUALPI)
Bureau de la Qualité, de la Certification et de la Propriété Industrielle
12, rue Villiot
Le Bervil - DiGITIP 5
75572 PARIS CEDEX 12
Internet : www.industrie.gouv.fr
Téléphone : 01 53 44 97 09
Télécopie : 01 53 44 98 88

Comité français d'Accréditation (COFRAC)
37, rue de Lyon
75012 PARIS
Internet : www.cofrac.fr
Téléphone : 01 44 68 82 20
Télécopie : 01 44 68 82 21

Liste des organismes certificateurs de produits industriels et de services

Organismes certificateurs : produits industriels et services

A.F.C.A.B.
Association Française de Certification des Armatures du Béton
28, rue de Liège
75008 Paris
Tél. 01.44.90.88.80 - Fax 01.44.90.00.57
e-mail : info@afcab.org
site internet : www.afcab.org

AFNOR CERTIFICATION
Association Française de normalisation
11, avenue Francis de Pressensé
93571 Saint-Denis la Plaine cedex
Tél. 01.41.62.76.60 - Fax 01.49.17.91.91
e-mail : certification@afnor.fr
site internet : www.marque-nf.com

AOQC MOODY France
89, rue Damrémont
75018 Paris
Tél. 01.42.54.01.21 - Fax 01.42.54.42.03
e-mail : aoqcmoody@dial.oleane.com
site internet : www.chez.com/presencequalite
site internet international : www.moodyint.com

ASQUAL
Association pour la Promotion de l'Assurance Qualité dans la Filière Textile, Habillement
14, rue des Reculettes
75013 Paris
Tél. 01.44.08.19.00 - Fax 01.44.08.19.39
e-mail : RobertBiguet@compuserve.com
site internet : www.asqual.com

B.V.Q.I.
Bureau Véritas Quality International
Immeuble Le Guillaumet
92046 Paris La Défense cedex
Tél. 01.41.97.00.60 - Fax 01.41.97.00.65
e-mail : bvqi.paris@fr.bureauveritas.com
site internet : www.bvqi.com

C.N.P.P.
Centre National de Prévention et de Protection
BP 2265
27950 Saint-Marcel
Tél. 02.32.53.63.89 - Fax 02.32.53.64.46
e-mail : laure.tostain@cnpp.com
site internet : www.cnpp.com

C.S.T.B.
Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
84, avenue Jean Jaurès - Champs sur Marne
77447 Marne la Vallée cedex 2
Tél. 01.64.68.88.87 - Fax 01.64.68.88.92
e-mail : nossent@cstb.fr
site interne : www.cstb.fr

C.T.B.A.
Centre Technique du Bois et de l'Ameublement
10, avenue de Saint-Mandé
75012 Paris
Tél. 01.40.19.48.50 - Fax 01.40.19.92.97
e-mail : patrice.garnier@ctba.fr
site internet : www.ctba.fr

DWS
Dynamic Way System S.A.
885, avenue du Docteur Lefebvre, TWINS 2
06270 Villeneuve Loubet
Tél. 04.93.20.09.05 - Fax 04.93.20.91.57

INERIS
Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques
Parc Technologique ALATA
60550 Verneuil-en-Halatte
Tél. 03.44.55.64.56 - Fax 03.44.55.67.04
e-mail : ineris@ineris.fr ou christian.michot@ineris.fr
site internet : www.ineris.fr

LABEL QUALITE
Z.A. Les Playes - Jean Monnet Nord
25, allée de Berlin
83500 La Seyne sur Mer
Tél. 04.94.30.04.05 - Fax 04.94.06.19.90
e-mail : lqualite@club-internet.fr
site internet : www.certification-qualite.com

QUALITE-France SA
Immeuble "Le Guillaumet"
60, avenue du Général de Gaulle
92046 Paris la Défense cedex
Tél. 01.41.97.00.74 - Fax 01.41.97.08.32
• contact direction : e-mail : xdouesnel@qualite-France.com
• contact certification de services : e-mail : ppechmeja@qualite-France.com
• contact certification produits industriels : e-mail : mgordien@qualite-France.com
site internet : www.qualite-France.com

Organismes certificateurs : produits industriels

ACERBOIS
6, avenue de Saint Mandé
75012 Paris
Tél. 01.43.45.53.43 - Fax 01.43.45.52.42

ACERMI
Association pour la Certification des Matériaux Isolants
4, avenue du Recteur-Poincaré
75782 Paris cedex 16
Tél. 01.64.68.84.97 - Fax 01.64.68.83.45
site internet : www.acermi.com

A.C.Q.P.A.
Association pour la Certification et la Qualification en Peinture Anticorrosion
Laboratoire Central des Ponts et Chaussées
58, boulevard Lefebvre
75732 Paris cedex 15
Tél. 01.40.43.51.54 - Fax 01.40.43.65.14
e-mail : secretariatgeneral@acqpa.com
site internet : www.acqpa.com

ADAL
Association pour le Développement de l'Anodisation de l'Aluminium et de ses Alliages
30, avenue de Messine
75008 Paris
Tél. 01.42.25.26.44 - Fax 01.53.75.02.13
e-mail : adal@adal.asso.fr
site internet : www.adal.asso.fr

A.D.F.
Association Dentaire Française
7, rue Mariotte
75017 Paris
Tél. 01.58.22.17.10 - Fax 01.58.22.17.40
e-mail : adf@adf.asso.fr
site internet : www.adf.asso.fr

A.F.A.Q.-ASCERT INTERNATIONAL
Société Anonyme
116, avenue Aristide Briand
92210 Bagneux
Tél. 01.46.15.70.60 - Fax 01.46.15.70.69
e-mail : afaq.ascert@afaq.org
site internet : www.afaq.org

A.F.G.
Association Française du Gaz
62, rue de Courcelles
75008 Paris
Tél. 01.44.01.87.60 - Fax 01.47.63.03.75
e-mail : yannick.onfroy@afgaz.fr

C.E.B.T.P.
Centre Expérimental de Recherches et d'Etudes du Bâtiment et des Travaux Publics
Domaine de Saint-Paul - B.P. 37 - Bât. 8
78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse
Tél. 01.30.85.24.95 - Fax 01.30.85.21.80
e-mail : m.arvault@cebtp.fr
site internet : www.cebtp.fr

CEKAL
7, rue La Pérouse
75784 Paris cedex 16
Tél. 01.47.23.06.65 - Fax 01.47.23.09.76
e-mail : cekalem@club-internet
sites internet : www.cekal.com ou www.cekal.asso.fr

CETEHOR
Centre Technique de l'Industrie Horlogère
39, avenue de l'Observatoire - B.P. 1145
25003 Besançon cedex
Tél. 03.81.50.38.88 - Fax 03.81.53.04.60
e-mail : info@cetehor.com

ECOCERT S.A.S
B.P. 47
32600 L'Isle-Jourdain
Tél. 05.62.07.34.24 - Fax 05.62.07.11.67
e-mail : info@ecocert.fr
site internet : www.ecocert.fr

F.I.B.
Fédération de l'Industrie du Béton
23, rue de la Vanne
92126 Montrouge cedex
Tél. 01.49.65.09.09 - Fax 01.49.65.08.61
site internet : www.fib.org

I.T.R.
Institut Technique des Revêtements de Sols et de Murs
9, rue La Pérouse
75116 Paris
Tél. 01.40.69.51.45 - Fax 01.40.70.01.31
e-mail : itr@club-internet.fr

L.N.E.
Laboratoire National d'Essais
1, rue Gaston-Boissier
75724 Paris cedex 15
Tél. 01.40.43.38.16 - Fax 01.40.43.37.37
e-mail : info@lne.fr
site internet : www.lne.fr

PROMOTELEC
Association pour la promotion de la sécurité et du confort électriques dans le bâtiment
Espace ELEC - CNIT - B.P. 9
92053 Paris La Défense
Tél. 01.41.26.56.60 - Fax 01.41.26.56.78

QUALITEL
Association
136, boulevard Saint-Germain
75006 Paris
Tél. 01.42.34.53.10 - Fax 01.42.34.53.27
e-mail : h.halnadufretay@qualitel.org
site internet : www.qualitel.org

SNJF
Syndicat National des Joints et Façades
6-14, rue La Pérouse
75784 Paris cedex 16
Tél. 01.40.70.94.57 - Fax 01.40.70.04.58
e-mail : gogere@sfjf.ffbatiment.fr
sites internet : www.label-snjf.org et joints-et-facades.asso.fr

UTAC
Union Technique de l'Automobile et du Cycle
Autodrome de Linas-Montlhéry - B.P. 212
91311 Montlhéry cedex
Tél. 01.69.80.17.00 - Fax 01.69.80.17.17
e-mail : utac@utac.com
site internet : www.utac.com

Organismes certificateurs : services

A.F.A.Q.
Association française pour le management et l'amélioration de la Qualité
116, avenue Aristide Briand - B.P. 40
92224 Bagneux cedex
Tél. 01.46.11.27.43 - Fax 01.46.11.39.30

AUCERT
Auvergne certification
10, avenue Marx Dormoy - B.P. 455
63012 Clermont-Ferrand cedex 01
Tél. 04.73.17.33.80 - Fax 04.73.29.03.96
e-mail : aucert@wanadoo.fr

CERTIQUAL
Espace Europeen de l'entreprise
2, rue de Rome
67300 Schiltigheim cedex
Tél. 03.88.19.16.79 - Fax 03.88.19.55.29

Excel Certification
7, rue Ruhmkorff
75017 Paris

O.C.M.S.
Organisme Certificateur des Métiers et des Services
15, cour du Ginkgo
75012 Paris
Tél./Fax 01.43.40.44.10

OPHIS
Organisation professionnelle d'harmonisation en informatique de santé
120, avenue du Général Leclerc
75014 Paris
Tél. 01.56.53.51.10 - Fax 01.56.53.51.19

SGS ICS SAS
Certification de services QUALICERT
191, avenue Aristide-Briand
94237 Cachan cedex
Tél. 01.41.24.89.27 - Fax 01.41.24.89.96
e-mail : Philippe_Fusiller@sgs.com

NOVEMBRE 2004

Conception
Studio graphique Sircom